



FONASA CENTRO NORTE  
DIRECCIÓN ZONAL CENTRO NORTE  
DPTO. CONTRALORÍA



**RESOLUCIÓN EXENTA 5R N° 11669 / 2021**

**MAT.:** APLICA SANCIÓN A PRESTADOR/A D. PAULINA ALEJANDRA CISTERNA CARRASCO, [REDACTED]  
**VALPARAÍSO**, 17/12/2021

**VISTOS:**

Lo establecido en el libro I y libro II del DFL N° 1 de 2005; el D. S. N° 369 de 1985 y D. S. N° 27 del 2018, ambos del Ministerio de Salud; la Resolución Exenta 4A/N°28/2019; la Resolución Exenta 1.767 del 25 de febrero de 2021; la Resolución Exenta N° 07 del 02 de marzo 2021; la Resolución Exenta N° 277 de 06 de mayo de 2011 y sus modificaciones posteriores; la Resolución Exenta 3.1H/N°1110/2019, modificada por la 3.1H/N°1199/2019, todas del Fondo Nacional de Salud; y la Resolución N° 7 del 2019, y el oficio N° 3610 del 2020, ambos de la Contraloría General de la República; y

**CONSIDERANDO:**

1. Que, durante el año 2021 el Departamento Contraloría de la Dirección Zonal Centro Norte, realizó una fiscalización a las cobranzas de la prestadora, **D. PAULINA ALEJANDRA CISTERNA CARRASCO**, [REDACTED], respecto de las prestaciones presentadas a cobro enero-julio 2021, teniendo como origen monitoreo de su cobranza.
2. Que, la Fiscalización corresponde a un proceso orientado a comprobar el correcto uso del Seguro Público en materia de financiamiento de las prestaciones de salud en el ámbito de la Modalidad Libre Elección (MLE).
3. Que, la prestadora se encuentra inscrita en el Rol de Prestadores de la MLE, en calidad de Persona Natural de profesión Psicólogo, desde el 08/01/2019.
4. Que, la prestadora no cuenta con un proceso de fiscalización anterior.
5. Que, analizados los antecedentes de la cobranza obtenida por sistema la prestadora, presentó, entre otros:
  - Incremento de cobranza de 24% en el mes de abril de 2021, con relación a los meses anteriores.
  - Los códigos de mayor uso para el periodo corresponden a: "Psicoterapia Individual", (99.7%), NO tiene emisión de bono consulta psicólogo.
  - La emisión de bonos es a través de bono prestador en un 100%.
6. Que, en base al análisis de la cobranza, se seleccionó en primera instancia una muestra correspondiente a 50 beneficiarios (433 prestaciones), ampliándose posteriormente a 700 prestaciones del Grupo 09, subgrupo 02, Psicología, emitidas a 160 beneficiarios, con 693 Bonos de Atención de Salud (BAS) asociados, que comprenden un monto total de \$10.251.800.
7. Que, mediante Resolución Exenta 5R N° 6659/2021 del 03 de agosto de 2021, cuya fecha de notificación fue 03/08/2021 vía correo electrónico, de acuerdo a lo dispuesto en el Oficio 3610 de 17.03.2020 de la Contraloría General de la República, que señala "medidas de gestión que pueden adoptar los órganos de la administración del estado a propósito del brote de Covid-19", se procedió a solicitar antecedentes de 50 asegurados y mediante Oficio Ordinario 5R N° 14417/2021 del 08 de septiembre de 2021, con despacho en la misma fecha, se notificó una ampliación de la muestra que determinó la solicitud de antecedentes correspondientes a 110 asegurados, completándose un total de 160 beneficiarios.
8. Que, debido a la falta de respuesta de la prestadora a los requerimientos del Fondo, se efectuó visita inspectiva el día 08/10/2021 al lugar de atención declarado en su convenio (Pasaje Vogel N° 638, Quilpué), comprobándose que la prestadora no atiende allí hace más de un año.
9. Que se suspendió en forma transitoria su inscripción en el Rol de la Modalidad Libre Elección, según Resolución Exenta 5R N° 9188/2021 de fecha 12-10-2021, notificada el mismo día, vía correo electrónico, de acuerdo con lo dispuesto en el

Oficio 3610 de 17.03.2020 de la Contraloría General de la República, que señala "medidas de gestión que pueden adoptar los órganos de la administración del estado a propósito del brote de Covid-19".

10. Que en septiembre y octubre 2021, se realizaron llamados telefónicos desde Departamento Contraloría Dirección Zonal Centro Norte, estableciendo contacto en primera instancia con 5 beneficiarios, obteniéndose los siguientes resultados: los 5 beneficiarios declararon conocerla, y declaran que pagaron la atención con bonos, 1 de ellos refiere que la última atención fue cobrada en forma particular, ya que la prestadora le informó que había tenido problemas con Fonasa. En una segunda instancia se contactaron 6 asegurados más, encontrándose lo siguiente; todos señalan que conocen a la profesional y se atendieron con ella; 5 dicen que se atendieron on line, 1 beneficiaria refiere que fue atendida en la casa de la prestadora, y reclamó por la falta de privacidad en la atención entregada; los 6 refieren que fueron atendidos con bonos.

11. Que la prestadora, transcurrido el plazo de 3 días hábiles desde la notificación del Oficio Ordinario 5R N° 14417/2021 del 08 de septiembre de 2021 no respondió a los correos electrónicos y a las llamadas telefónicas, no fue habida en el lugar de atención señalado en su convenio, y no envió antecedentes solicitados.

12. Que, de una muestra contemplada para revisar de 693 BAS, emitidos en un 100% a través de Portal del Prestador, equivalentes a 700 prestaciones, correspondientes a 160 beneficiarios, por un valor total de \$10.251.800, por prestaciones de grupo 09.02, se verificó lo siguiente:

- Falta de registros de respaldo por las prestaciones realizadas, sea este físico o electrónico. Lo anterior para 700 prestaciones comprendidas 693 BAS, cobradas a 160 beneficiarios y equivalente a un valor total de \$10.251.800, sin ficha y sin registro clínico que avale su cobro, dado que no presenta documentación clínica.
- La obstaculización, por cualquier medio, por parte del prestador de la inspección o el no envío de la documentación requerida por el Fondo una vez iniciada la fiscalización. Lo anterior determinado en el no envío de la documentación solicitada a través de; correos electrónicos al correo indicado en el expediente de convenio de la prestadora; llamada telefónica sin respuesta al celular indicado en el expediente de convenio de la prestadora; visita inspectiva al lugar de atención de atención señalado en su convenio con el Fondo.
- Falta de actualización de la planta de profesionales, lugares de atención y otros antecedentes". Sostenido en visita inspectiva realizada al lugar de atención que figura en el convenio establecido con Fonasa, verificándose que no trabaja allí hace más de un año.

13. Que, a partir de los antecedentes del proceso, se instruyó la formulación de cargos, mediante Oficio Ordinario 5R/N° 17078 de fecha 02/11/2021, enviándose mediante correo electrónico, a la casilla electrónica inscrita en el convenio de la prestadora de acuerdo con lo dispuesto en el Oficio 3610, de 17.03.2020, de la Contraloría General de la República, en los siguientes términos:

### **Cargo N° 1**

No contar con registros de respaldo por las prestaciones realizadas, sea este físico o electrónico. Infracción señalada en punto 30.1, letras f) y g) de la Resolución 277/2011 y sus modificaciones, del Ministerio de Salud; lo que contraviene lo dispuesto en el punto 4, letra b) y c) y punto 15.2, letra a)).

Lo anterior para 700 prestaciones comprendidas 693 BAS, cobradas a 160 beneficiarios y equivalente a un valor total de \$10.251.800, sin ficha y sin registro clínico que avale su cobro, dado que no presenta documentación clínica, que permita al Seguro Público la convicción absoluta del financiamiento otorgado.

### **Cargo N° 2**

La obstaculización, por cualquier medio, por parte del prestador de la inspección o el no envío de la documentación requerida por el Fondo una vez iniciada la fiscalización, infracción señalada en el punto 30.1, letra k), de la Resolución 277/2011 y sus modificaciones, del Ministerio de Salud.

Lo anterior determinado en el no envío de la documentación solicitada a través de; correos electrónicos al correo indicado en el expediente de convenio de la prestadora; llamada telefónica sin respuesta, al celular indicado en el expediente de convenio de la prestadora; visita inspectiva al lugar de atención de atención señalado en su convenio con el Fondo.

### **Cargo N° 3**

Falta de actualización de la planta de profesionales, lugares de atención y otros antecedentes". Infracción señalada en el punto 30.1 letra h).

Sostenido en visita inspectiva realizada al lugar de atención que figura en el convenio establecido con Fonasa, verificándose que no trabaja allí hace más de un año.

14. Que, con fecha 04 de noviembre de 2021, se recibió descargos de la prestadora, enviado al canal prestador, dentro del plazo establecido por la ley, en el cual señala en resumen lo siguiente:

## Cargo N°1

### Descargos:

Que, debido a la emergencia sanitaria, el lugar en donde estaba ubicada su consulta se vio en la necesidad de cerrar sus puertas de forma definitiva, Camilo Henríquez #489 Quilpué, razón por la cual se vio en la obligación de dejar de atender de forma presencial. Que en dicho establecimiento no se le permitió retirar sus pertenencias en el tiempo en que ella podía acercarse a retirarlas, por lo tanto, no cuenta con el computador con el cual trabajaba y tenía la información correspondiente a sus pacientes, inclusive las fichas físicas.

Que está en conversaciones con la dueña del recinto para encontrar alguna solución al respecto.

Que las prestaciones las está realizando de manera particular.

Consulta si es que existe la posibilidad de darle alguna solución a esta situación, y si tiene algún plazo para entregar algún tipo de documentación, ya que pudieron comprobar comunicándose con sus pacientes que las prestaciones sí se realizaron y que nunca hubo un cobro que no correspondiera.

**Análisis de descargo:** La prestadora no aporta nuevos antecedentes, aun cuando con fecha 04/11/2021, se le dio respuesta al correo enviado por ella, señalándole: "...en esta etapa del proceso que se está llevando a cabo usted puede hacer sus descargos, aportando a la brevedad las fichas clínicas solicitadas en la resolución 5R/N°6659 de 03/08/2021, y en oficio ordinario 5R/N°14417 de 08/09/2021, ya que con el registro de las atenciones es posible corroborar que estas fueron realizadas".

Considerando lo precedente, no se desvirtúa el cargo.

## Cargo N°2

### Descargos:

No hace alusión al cargo.

**Análisis de descargo:** No se desvirtúa el cargo.

## Cargo N°3

**Descargos:** No hace alusión al cargo.

**Análisis de descargo:** No se desvirtúa el cargo.

15. Que, en sesión del 19/11/2021, la Comisión de Sanción Zonal, vistos los antecedentes descritos en este procedimiento, concluyó que las consecuentes prestaciones cobradas por la prestadora no cumplen con las normas legales, reglamentarias y arancelarias que rigen la Modalidad de Libre Elección y regulan la aplicación de su arancel; ya que, la prestadora no aporta antecedentes que contribuyan a desvirtuar los cargos formulados.

Por lo tanto, se verifican las siguientes infracciones tipificadas en las Normas Técnico - Administrativas establecidas en Resolución Exenta N° 277/2011 y sus modificaciones del Ministerio de Salud, infringiendo los siguientes puntos:

a) No contar con registros de respaldo por las prestaciones realizadas, sea este físico o electrónico (punto 30.1, letra g)), lo que contraviene el punto 4, letra a, b y c) y punto 15.2, letra a)).

Cargo asociado a 700 prestaciones, por un valor total de \$10.251.800 y un FAM de \$3.202.600.

b) La obstaculización, por cualquier medio, por parte del prestador de la inspección o el no envío de la documentación requerida por el Fondo una vez iniciada la fiscalización, infracción señalada en el punto 30.1, letra k), de la Resolución 277/2011 y sus modificaciones, del Ministerio de Salud.

c) Falta de actualización de planta de profesionales, lugares de atención y otros antecedentes". Infracción señalada en el Punto 30.1, letra h) de la Resolución Exenta N° 277/2011 y sus modificaciones, del Ministerio de Salud.

16. Atendido los antecedentes, la Comisión propuso a la autoridad aplicar la sanción de cancelación y aplicar una multa acorde al monto bruto total infraccionado, sanción que este Jefe de Servicio comparte, motivo por el cual dicto lo siguiente:

### RESOLUCIÓN:

1. **APLICASE** a la prestadora **PAULINA ALEJANDRA CISTERNA CARRASCO**, [REDACTED] como consecuencia de los cargos formulados mediante Oficio Ordinario 5R/N°17078 de fecha 02/11/2021, de este servicio, la sanción de cancelación y el pago de una Multa de 335 U.F., medidas contempladas en el inciso 8° del Art. 143 del D.F.L. N° 1 de 2005 que regula la Modalidad Libre Elección.

2. **COMUNÍQUESE** a la prestadora, que por tratarse de multa a beneficio fiscal, el pago debe hacerse efectivo en el sitio web de la Tesorería General de la República (TGR), o en forma presencial en cualquiera de las oficinas que dicha Tesorería dispone a lo largo del país. Este acto administrativo será ingresado a la TGR y se generará una cuenta tributaria personal

a través del formulario 105, mediante este formulario se debe materializar el pago, en un plazo no superior a 15 días hábiles, contados desde la fecha de notificación de esta Resolución, debiendo enviar copia del pago realizado al correo electrónico [mrobles@fonasa.cl](mailto:mrobles@fonasa.cl), para el registro del cumplimiento de la medida sancionatoria.

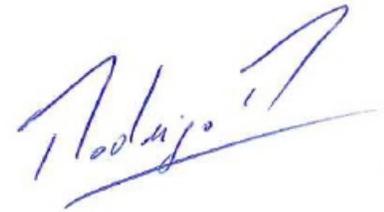
3. **NOTIFÍQUESE** esta Resolución a la prestadora, la que se efectuará vía correo electrónico a la casilla electrónica inscrita en su convenio, de acuerdo a lo dispuesto en el Oficio 3610 de 17.03.2020 de la Contraloría General de la República, que señala "medidas de gestión que pueden adoptar los órganos de la administración del estado a propósito del brote de Covid-19", la que se considerará notificada desde su despacho.

4. Atendiendo la sanción establecida, se hace presente el derecho del afectado, de presentar un recurso de reclamación en contra de lo resuelto por la presente Resolución, ante el Sr(a) Ministro(a) de Salud, en un plazo de 15 días contados desde la notificación de la presente Resolución. Dicho recurso debe ser presentado a través de vía electrónica, al correo [recursosmle@minsal.cl](mailto:recursosmle@minsal.cl) o en Oficina de Partes del Ministerio de Salud, ubicada en Mac Iver 541, Santiago.

5. La presente resolución tendrá mérito ejecutivo para todos los efectos legales, una vez que se encuentre a firme.

Anótese, comuníquese y archívese,

"Por orden del Director"



**RODRIGO REYES BOHLE**  
**DIRECTOR(A) ZONAL SUBROGANTE**  
**FONDO NACIONAL DE SALUD**

RRB / MBP / ABR / NAV / mpp

**DISTRIBUCIÓN:**

[Redacted distribution list]

OFICINA DE PARTES "AFECTA AL ART. 7 LETRA G) LEY 20.285/2008"  
DPTO. CONTRALORÍA MODALIDAD LIBRE ELECCIÓN  
DIVISIÓN GESTIÓN FINANCIERA  
DPTO. CONTRALORÍA

Firmado Electrónicamente en Conformidad con el Artículo 2 y 3 de la Ley 19.799. Validar número de documento en [www.fonasa.cl](http://www.fonasa.cl)

HM4ldDXN

Código de Verificación

